

第3号様式 質問票

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
1	業務共通仕様書	2	<p>再委託の禁止 やむを得ず本業務の一部を再委託する必要がある場合、と記載がございますが、他自治体のフリガナ事業の場合、仕様書に「主たる業務の再委託不可」の記載を見受けませんが、この場合の「主たる業務」とはオンサイト業務を指しております。船橋市様の場合は、オンサイトよりもコールセンターの方が必要席数が多いですが、オンサイトの運営時間9:00~21:00で考えると、要員数に大差はないものと考えております。コールセンターを業務の一部と捉えることができるか、また同様に、通知書作成・発送業務のみを再委託する場合こちらを業務の一部と捉えることが出来るかご確認いただけますと幸いです。</p>	<p>市の標準的な委託契約と同様、契約を履行するに当たっては、委託契約の全部を一括して第三者に委託することを禁止します。また、再委託を行う場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額について記載した書面の提出を求めますので、適当と認められる場合に承認を行います。</p> <p>ご質問中、主たる業務をオンサイト業務（又はコールセンター業務）と想定し、再委託不可と見込まれているようですが、本業務については他業種の事業者の参加も可能としており、「仕様書等において指定した主たる部分の委託、又は請け負いの禁止」を募集において制限しておりません。</p> <p>ご提案書及びプレゼンテーションにおいて、委託可能であるかの判定をさせていただきますが、業務の完成に必要な他専門機関などとの協業についても再委託できる範囲として適当と認められる場合には承認します。</p>
2	業務共通仕様書	1	<p>②受注者 今回2社による共同企業体（JV）は認められるのでしょうか。</p>	<p>本業務に関して共同企業体（JV）への委託は想定しておりません。1者単独でのご参加をお願いします。</p> <p>また、他専門機関などとの協業については、本業務の主たる部分以外の一部においては、市の承諾を得たうえで再委託することは可能です。</p>
3	業務共通仕様書	1	<p>③従事者 当案件に関しまして優秀な派遣スタッフがありますが、派遣契約は不可でしょうか。</p>	<p>本業務における従事者については、仕様書に明記されており、『受注者と雇用関係にあり、受注者の指揮命令により、業務に従事する者』と定義しております。このため、派遣契約による従事者の配置は認められません。</p> <p>本業務の性質上、情報セキュリティの確保や業務の一貫性、責任の所在の明確化などの観点から、受注者との直接の雇用関係にある従事者による業務遂行が必要不可欠であると考えていることから、ご提案の際には、貴社と直接雇用関係にある従事者による業務遂行をご検討いただきますようお願いいたします。</p>

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
4	業務共通仕様書	3	業務統括責任者の配置とありますが、貴市庁舎内になりますでしょうか。庁内の場合、常駐・非常駐どちらの対応でしょうか。	<p>業務統括責任者の配置場所および勤務形態については、庁舎内外を問わず、また常駐・非常駐のいずれでも構いません。ただし、以下の点にご留意ください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務統括責任者は各業務を統括し、適切に管理できる体制であり、非常駐の場合でも、緊急時や重要な意思決定が必要な際に迅速に対応できること。 ・本市担当者との円滑なコミュニケーションが取れるよう、定期的な報告や連絡体制の確保の他、各業務の進捗状況を把握し、必要に応じて適切な指示や調整ができる体制であること。 ・具体的な配置場所や勤務形態については、上記の要件を満たした上で、最も効率的かつ効果的な方法をご提案ください。
5	業務共通仕様書	5	戸籍情報システムのベンダーをご教示ください。	富士通Japan（株）です。
6	業務共通仕様書	2	業務委託共通仕様書に、原則、再委託は認めないとの記載がありますが、 ① 通知書作成・発送業務 のみ再委託は許容されますでしょうか。	<p>本業務の仕様書に明記されているとおり、原則として再委託は認めておりません。ただし、業務の一部について、やむを得ず再委託が必要となる場合には、再委託の必要性について、具体的な理由と再委託の範囲を明確にした上で事前に協議を申し入れてください。</p> <p>①通知書作成・発送業務についても、業務の性質や再委託の必要性、セキュリティの確保等を総合的に判断した上で決定いたします。</p> <p>なお、再委託を検討される場合は、業務の質の確保、情報セキュリティの維持、責任の所在の明確化等について、十分な対策を講じていただく必要があります。</p>
7	業務共通仕様書	5	⑬（オ） 届出人がマイナポータルに接続するためのネットワーク環境は事業者にて用意するという認識でよろしいでしょうか。	<p>ご認識の通りです。</p> <p>マイナポータル案内業務の際に、受注者側が用意したスマートフォンにてネットワーク接続する場合には、受注者にてネットワーク環境を整えてください。</p>

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
8	業務共通仕様書	6	【3 業務共通要件】「⑬ 業務の実施に係る費用の負担」(オ) マイナポータル届出案内に使用する端末について、現在船橋市様にて利用しているマイナポータル案内用端末の種類を教えてくださいますでしょうか。またネットワーク準備は受託者にて準備する認識でお間違いないでしょうか(ポケットWi-Fiでも差し支えないでしょうか)。	本市では別所属でマイナポータルの利用補助として、閲覧用のノートPCを使用していますが、本業務においては受注者にて用意した端末をご使用ください。端末の種類等は受注者にてご判断ください。 ネットワーク準備についてもご認識のとおりです。ネットワークは、セキュリティ面に十分配慮の上、ポケットWi-Fiを含め、安定したインターネット接続が可能な方法をご用意ください。
9	業務共通仕様書	P. 5	戸籍情報システムは何時まで使用できますでしょうか。	20時45分までとなります。
10	業務共通仕様書	P. 3	業務統括責任者が業務責任者を兼任することは許容されますでしょうか。	業務統括責任者が業務責任者を兼任することは可能です。ただし、兼任により、業務の質や効率が低下しないよう十分な配慮をお願いします。 兼任によって業務遂行に支障が生じると判断される場合は、市から改善を求める可能性があります。業務の円滑な遂行を最優先に考慮し、適切な人員配置をお願いいたします。
11	業務共通仕様書	P. 2	以下、条文の通り、再委託は原則不可とのことですが、通知書の印刷について、再委託は可能でしょうか？ (再委託の禁止) 第10条 前項の規定に準じ、本業務の全てについて自ら行うこと。原則、再委託は認めない。ただし、やむを得ず本業務の一部を再委託する必要がある場合は、市に対し協議し、承認を得たうえで再委託出来るものとする。	本業務の仕様書に明記されているとおり、原則として再委託は認めておりません。ただし、業務の一部について、やむを得ず再委託が必要となる場合には、再委託の必要性について、具体的な理由と再委託の範囲を明確にした上で事前に協議を申し入れてください。 ④通知書作成・発送業務についても、業務の性質や再委託の必要性、セキュリティの確保等を総合的に判断した上で決定いたします。 なお、再委託を検討される場合は、業務の質の確保、情報セキュリティの維持、責任の所在の明確化等について、十分な対策を講じていただく必要があります。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
12	業務共通仕様書	P. 5	<p>⑫本業務を遂行するにあたって、市が受注者に提供又は貸与するもの</p> <p>(イ) 端末等 戸籍情報システム端末 最大3台 戸籍情報システム用プリンター 1台 戸籍情報システム用スキャナ 1台 コピー機 シュレッダー</p> <p>以上が貴市準備との記載がございますが、トナーカートリッジは貴市の負担となりますでしょうか。</p> <p>なお、業務委託仕様書⑩ 届書入力・スキャン業務においては、⑤本業務で必要となるコピー用紙は受注者の負担にて用意すること。との記述がありますが、コピー用紙は⑩以外も受託者負担となりますでしょうか。 トナーカートリッジとコピー用紙が受託者用意となる場合、品名・型番・規格番号等をお示しください。</p>	<p>トナーカートリッジは市が用意いたします。 コピー用紙については、業務委託共通仕様書（3. 業務共通要件-⑬業務の実施に係る費用の負担-（キ）その他本業務の遂行のため必要な物品等）に明記されているとおり受注者にご用意いただきます。規格については、具体的な製品や銘柄の指定はありませんが、一般的なオフィス用コピー用紙として使用できるものをご用意ください。</p>
13	業務共通仕様書	P. 6	<p>⑬業務の実施に係る費用の負担</p> <p>(オ) マイナポータル届出案内に使用する端末 実施要領の1(4)㉔の業務で使用する届出人がマイナポータルに接続するための端末は、受注者の負担にて用意するものとする。 とありますが、端末の仕様要件がございましたらご教示ください</p>	<p>端末の仕様要件に指定はございませんが、マイナポータルの操作に適した画面サイズと性能を持つ端末をお選びください。 また、情報セキュリティに十分配慮し、適切な管理をお願いします。</p>
14	業務共通仕様書		<p>各業務の習得に必要な研修時間は、どの程度になる想定でしょうか。</p>	<p>各業務の習得に必要な研修時間については、業務習得の速度等、個人差があるため、一律の時間設定は適切でないと考えており、具体的な時間数を指定しておりません。 受注者の方々の経験や既存のスキルレベルによって、必要な研修時間が異なる可能性がありますので、各事業者の皆様には、全ての従事者が業務を適切に遂行できるレベルに達することを目的とした適切な研修計画を立てていただくようお願いいたします。 なお、業務の複雑さや重要性を考慮し、必要に応じて継続的な研修や再教育の機会を設けることもご検討いただき、研修の内容や時間について、ご提案ください。</p>
15	業務共通仕様書	P. 5	<p>貸与頂く「戸籍情報システム用スキャナ」は、文字認識の機能はございますでしょうか。（OCR、AI-OCR等に該当する機種でしょうか。）</p>	<p>戸籍情報システム用スキャナは、戸籍住民課に設置しているものを使用させていただくこととなります。OCR、AI-OCR等の文字認識機能はありません。</p>

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
16	業務共通仕様書	P. 5	<p>⑫本業務を遂行するにあたって、市が受注者に提供又は貸与するもの (イ) 端末等 戸籍情報システム端末 最大3台</p> <p>貸与いただける端末につきまして、端末にはRPAは導入されておらず手入力で行う認識でよろしいでしょうか。 また、RPAの導入提案は可能でしょうか。</p>	<p>使用いただく端末にRPAの導入はしておりません。 導入の提案についてもお控えいただきますようお願いいたします。</p>
17	業務共通仕様書	P. 5	<p>⑫本業務を遂行するにあたって、市が受注者に提供又は貸与するもの (イ) 端末等 戸籍情報システム端末 最大3台 戸籍情報システム用プリンター 1台 戸籍情報システム用スキャナ 1台</p> <p>各操作方法に関して、受託事業者に対し、研修いただけるご予定はございますでしょうか。</p>	<p>戸籍情報システムに関する端末、プリンター、スキャナの使用方法については、研修の実施を予定しております。</p>
18	業務共通仕様書	3	<p>第6条 従事者の配置等の決定及び変更に関し、市による決定及び変更も行えるものとする、とされています。市による決定及び変更とはどのようなことを想定しているのでしょうか。 偽装請負となる可能性もあり確認となります。</p>	<p>業務の質が著しく低下し、契約で定められた水準を満たさない状況が継続する場合など、極めて限定的な状況を想定しています。</p>
19	業務共通仕様書	5	<p>3. 業務共通要件⑫ (ア) 執務スペース 指定箇所内 (C・D) に従事者用のロッカーを使用することは可能でしょうか。</p>	<p>執務スペース内で、業務遂行に差し支えない範囲であれば可能です。</p>
20	業務共通仕様書	6	<p>3. 業務共通要件⑬ (オ) マイナポータル届出案内に使用する端末 受注者で端末用意とありますが、通信料 (機器) も受注者負担でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
21	業務共通仕様書	2	(再委託の禁止) 第10条について、原則、再委託は認めないと記載がありますが、執務場所の指定もあり長期間でもあるため、再委託をしなければ十分な従事者数が見込めない可能性があります。この場合でも禁止でしょうか。	本業務の仕様書に明記されているとおり、原則として再委託は認めておりません。ただし、やむを得ず再委託が必要となる場合には、再委託の必要性について、具体的な理由と再委託の範囲を明確にした上で事前に協議を申し入れてください。
22	業務共通仕様書	2	2. 業務条件 第9条 「従事者は、受注者もしくは提携会社等と直接の雇用関係」とありますが直接の雇用関係とは直接雇用のみでしょうか。派遣契約等も含まれますでしょうか。	本業務における従事者については、『従事者は、受注者もしくは提携会社等と直接の雇用関係』とあるとおり、直接雇用であり、派遣契約は含まれません。本業務の性質上、情報セキュリティの確保や業務の一貫性、責任の所在の明確化などの観点から、受注者との直接の雇用関係にある従事者による業務遂行が必要不可欠であると考えていることから、ご提案の際には、貴社と直接雇用関係にある従事者による業務遂行をご検討いただきますようお願いいたします。
23	業務共通仕様書	5	3. 業務の共通要件 ⑫ (ア) 「執務スペース・椅子の貸与台数上限はありますか。あればそれぞれ台数を教えていただけますでしょうか。」	現時点で、机および椅子の貸与台数上限は設けておりません。業務遂行に必要な台数等については、契約締結後、速やかに協議いたします。
24	業務共通仕様書	P. 3	3③業務責任者の配置 (エ) について 「業務責任者はその執務場所に常駐すること」と記載がありますが、本事業以外の兼務は許容されるでしょうか。	業務責任者が複数業務を兼任することは、業務遂行に支障がない範囲であれば可能です。「常駐」とは、業務時間中に速やかに対応できる状態を指しており、必ずしも物理的に執務場所に常時いることを意味するものではなく、業務を責任をもって遂行できる体制が整っていれば、状況に応じて柔軟な勤務形態を取ることも可能です。兼務を検討される場合は、具体的な体制や対応方法について、事前に本市と協議をお願いいたします。
25	業務共通仕様書	P. 5	3⑫ (ア) 執務スペースについて 届出窓口受付の部屋のレイアウト (見取り図) をご提供いただく事は可能でしょうか。 理由としては、実務を想定した際に、動線や各担務配置の参考にさせて頂きたいことによります。	レイアウトに関しては、契約締結後協議となりますので、現時点では提供できません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
26	業務共通仕様書	P. 6	3⑬（オ）マイナポータル届出案内に使用する端末について 端末を接続するネットワークも受注者の用意となるでしょうか。 発注者にてご用意いただける場合はセキュリティ要件をご教示いただけますでしょうか。	ご認識のとおりです。 本市から受注者に貸与するもの以外は、ネットワークも含めて受注者にご用意いただきます。
27	業務共通仕様書	1	2業務条件 第1条 業務責任者および副責任者の雇用形態は問わずでよいか。	従事者と同様に受注者と直接の雇用関係にあるものとしてください。
28	業務共通仕様書	1	第1条2 書面（指示書、マニュアル）作成は開始前と開始後、想定時期はいつか	市との協議の上、業務開始前に作成していただきます。開始後は必要に応じて随時更新していくこととなります。
29	業務共通仕様書	1	第2条 受注者への定期的な聴取・打合せはどのくらいの頻度を想定されているか。また提出物の有無はあるか。 対応するのは常駐している業務責任者か、統括責任者も必要か。	具体的な頻度は業務の進捗状況や課題の発生状況に応じて調整しますが、基本的には月1回程度を想定しています。ただし、必要に応じて臨時の打合せを行う可能性もあります。 また、提出物については、各業務ごとに作成する定期報告書を想定しており、原則、業務責任者にご対応いただくことを想定しています。ただし、案件の重要性や内容に応じて、統括責任者の同席を求める場合もあります。
30	業務共通仕様書	2	第6条 従事者の配置変更の際は事前に協議いただけるか	原則、受注者に行っていただきますが、必要に応じて事前の協議もいたします。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
31	業務共通仕様書	2	第8条 事前の教育、研修についてはeラーニング等でも問題ないか。	eラーニング等のオンライン研修の採用は問題ありません。 研修内容が業務に必要な知識・スキル習得に十分な水準を満たしていること、受講者の理解度を適切に評価する仕組みがあること等、効果的な研修方法を採用してください。
32	業務共通仕様書	2	第10条 承認を得た上での再委託とあるが、承認のフローをご教示いただけるか。	原則、再委託は認めていませんが、やむを得ず再委託が必要となる場合は、以下のような流れを想定しています。 ①受注者から市へ再委託の必要性等について書面で説明 ②市と受注者で協議の上、再委託の妥当性を検討 ③承認または不承認の決定と通知
33	業務共通仕様書	2	第12条 教育訓練の内容に定めはあるか。 報告書の様式は決まっているか。	契約の内容を履行するために必要な知識やスキルなどが網羅されている研修内容であれば、特段の定めはありません。 報告書の様式につきましても、研修内容が明らかなものであれば、特段の定めはありません。
34	業務共通仕様書	3	第16条 不測の事態で自然災害等の場合は市との協議の上で判断できると考えて良いか。	ご認識のとおりです。
35	業務共通仕様書	3	3業務共通要件①(イ) 「接遇に関する十分なスキル」とは、従事者の過去の就業経験の中で対面・非対面で相対する業務経験があれば問題ないか。	問題ございません。(要望や質問に適切に対応し、理解を示すことができるほか、クレーム対応などの業務経験)

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
36	業務共通仕様書	4	⑤ 業務計画書の作成は契約開始当初何日以内に提出等目安はあるか。	速やかにご提出ください。
37	業務共通仕様書	4	⑧ 事故報告書の様式に定めはあるか	事故の内容が明らかなものであれば、特段の定めはありません。
38	業務共通仕様書	4	⑨(ウ) 業務別のミス率の判定基準は頂けるか。また従事者別のミス率は不要で良いか。	各業務の仕様書に品質要件を設けておりますので、ご確認ください。
39	業務共通仕様書	4	⑨(イ)～(エ)の報告について、定例的なものを想定してよいか、随時求められるイメージか。 (ア)の定期報告書に記載が必要な項目は何か(カウンtrルールは決まっているか、その場合はどのようにカウントするか。具体的なフローがあるか。)	(イ)～(エ)の報告については、必要であれば市から求めます。 (ア)の報告書の様式については、契約締結後、市と協議の上、決定します。
40	業務共通仕様書	4	⑩(ウ)業務完了報告書のドラフトがあればいただきたいが可能か	契約締結後、市と協議のうえ決定するので、現時点では提供出来ません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
41	業務共通仕様書	5	⑫(7) 執務スペースは最大何名まで作業可能な広さか	窓口受付・マイナポータル支援業務については、会議室を1部屋用意しております。広さは4.5m×6m程度です。レイアウトについては協議の上、決定します。 届書入力・スキャン業務につきましては、船橋市役所戸籍住民課内にて業務履行となりますが、具体的な執務スペースは決まっておりません。
42	業務共通仕様書	5	⑬(7) ごみ袋は市指定のものか	業務履行場所の自治体のルールに従ってください。
43	業務共通仕様書	5	各業務の執務スペースについて、戸籍住民課常設の窓口や戸籍住民課内でしょうか。または臨時窓口スペース等の設置でしょうか。	各業務の執務スペースは、以下のとおりです。 ㊸㊹：各事業者の事業所 ㊺：市役所本庁舎内（臨時執務スペース） ㊻：戸籍住民課内
44	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1～3	①データを受け取り、修正を行い、発送までの期間をどのくらいで想定しているか②複数日にわたっての発送の分散は市との協議となっているが、何回と想定されているか③データの種類④再発送数はどのくらいを想定しているか⑤通知書へ音声コードは印刷するか⑥通知書の発送は、札幌でも問題ないか⑦データの大文字から小文字への修正は何件くらいを想定しているか	①受け取りから発送までは可能な限り迅速に遂行出来ることが望ましいと考えております。 ②協議の上、決定するため、現時点で想定発送回数は回答出来ませんが、可能な限り少ない回数で発送をする想定です。 ③現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。 ④再送を強く希望する者がいた場合に再送をするため、ごくわずかであると想定しております。 ⑤印刷をします（可変ではなく全て統一のもの） ⑥郵送料の負担軽減から船橋局・船橋東局分は持込みによる発送を想定しております。 ⑦現時点では、具体的な修正件数を正確に想定することが困難な状況の為、判明次第、速やかに情報を共有させていただきます。
45	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5-(1)-② 受託者が拗音や促音の修正を行い最終的な確認と修正は市で行うで宜しいでしょうか。	ご認識のとおりです。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
46	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	契約締結～発送までの期間はどのぐらいになりますでしょうか。また、発送日は決定しておりますでしょうか。	契約締結から発送までは可能な限り迅速に遂行出来ることが望ましく考えております。 なお、発送日は現時点で未定です。
47	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	不着通知物の返戻先のご指定はございますでしょうか。また、引き取り回数や頻度、期間、現物の返却頻度に関して決定しておりますでしょうか。	不着通知書の返戻先は契約締結後に協議の上、決定いたします。 ご質問の内容から、貴社においては不着通知物の返戻の管理まで外部事務所等にて行うことを想定されているものとお察しいたします。 本業務はハガキによる通知であり、不着通知物の保管に大きなスペースを必要としないことから、現時点では市を返戻先とすることを想定しております。 ただし、仕様書記載の管理簿での運用のほか、コールセンター業務に直ちに反映させるための情報提供が必要な事業者様も想定されますので、受注者側で宛先の誤り及びその原因の確認を行うにあたって、最も適した場所や連携に必要な頻度をご提案いただきました場合も、その内容について検討いたします。
48	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	引抜き対応は発生しますでしょうか。発生する場合、数量、頻度はどの程度を見込んでおりますでしょうか。	引抜きの対象となる可能性があるのは、DV等支援対象者および直近の住所異動者を想定しています。 また、基準日以降の転籍や筆頭者死亡などについて、別途、国から取扱いの詳細が示された場合には、基本的にこれに従いますので、想定する数量に変動がある場合があります。 従って、具体的な数量や頻度は状況により変動するため、正確な見込みをお示しすることは困難ですが、およそ全体の約1～2%程度を想定しています。 なお、引抜き対応の詳細な手順や具体的な方法については、個人情報保護の観点から、受注者決定後に別途協議させていただきます。
49	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	テスト印字用のデータは御支給頂けますでしょうか。	契約締結後に提供いたします。（提供時期は未定）

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
50	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	「市が提供する本籍人データ及び住基上の旧氏データの情報を印字」とございますが、同一のハガキへの印字という認識でお間違いないでしょうか。また、ハガキを分割しての発送は不可でしょうか。	本籍人と住基上の旧氏データ情報については、印字位置は同一となりますが、ハガキの記載内容については旧氏用の記載内容とする予定です。 本籍人と住基上の旧氏のハガキの発送は分割することは可能です。
51	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	発送郵便局のご指定はございますでしょうか。	郵送料の負担軽減から船橋局・船橋東局分は持込みによる発送を想定しております。
52	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	ハガキに印字するデータの提供方法はどのような形式で提供予定でしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
53	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	ハガキの用紙の色数の指定はございますでしょうか。	Z折圧着ハガキ（紙面6面）、短辺148mm、長辺290mm、フルカラーでの仕上がりを想定しております。
54	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	再発送に関して、どの程度を見込む想定でしょうか。	再送を強く希望する者がいた場合に再送をするため、ごくわずかであると想定しております。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
55	業務仕様書A（通知印刷・発送）	3	研修実施報告書にしまして、フォーマットや形式のご指定はございますでしょうか。	契約締結後、市と協議のうえ決定します。
56	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	提供される文字フォントについては、法務省から戸籍システム開発ベンダーを通して市区町村に提供されるフォントの認識でよかったですでしょうか。	法務省からではなく、戸籍システム開発ベンダー（船橋市では富士通Japan（株））より提供されるフォントを提供する想定です。
57	業務仕様書A（通知印刷・発送）	3	郵送代金については、本提案価格に含まれるでしょうか。	含みません。 発送料（郵便代）は市側が負担いたします。
58	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P1	住民記録システムにおいて大文字と小文字の区別をされずに大文字で登録された拗音や促音であると考えられる文字を小文字に修正するとありますが、修正後の内容は印刷前にご確認をされる想定でしょうか	市による確認を実施する想定です。
59	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5（4）（ア）通知書を複数日にわたって発送を分散」についてコスト算出にあたり、想定している最大分散日を教えてください。	協議のうえ決定するため、現時点で想定発送回数は回答出来ませんが、可能な限り少ない回数で発送をする想定です。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
60	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5（4）再発送業務（ア）印字した宛先が正しいか戸籍情報システムの附票情報等を照合し、確認する。こちらの確認作業は自治体職員様が実施するのでしょうか。	ご認識のとおりです。
61	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5（4）再発送業務 再発送対象の本籍人データ及び住基上の旧氏データは自治体から提供される認識で良いですか。	ご認識のとおりです。
62	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	データの受領日から発送日までの想定スケジュールをご教示ください。	受け取りから発送までは可能な限り迅速に遂行出来ることが望ましく考えておりますため、現時点での想定スケジュールは未定です。
63	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	発送は1回でまとめてとなりますでしょうか。それとも分割になりますでしょうか。	協議のうえ決定するため、現時点で想定発送回数は回答出来ませんが、可能な限り少ない回数で発送をする想定です。
64	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	引き抜きはありますでしょうか。ある場合は想定件数をご教示ください。	引抜きの対象となる可能性があるのは、DV等支援対象者および直近の住所異動者を想定しています。 また、基準日以降の転籍や筆頭者死亡などについて、別途、国から取扱いの詳細が示された場合には、基本的にこれに従いますので、想定する数量に変動がある場合があります。 従って、具体的な数量や頻度は状況により変動するため、正確な見込みをお示しすることは困難ですが、およそ全体の約1～2%程度を想定しています。 なお、引抜き対応の詳細な手順や具体的な方法については、個人情報保護の観点から、受注者決定後に別途協議させていただきます。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
65	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	外字ファイル形式について、TTE形式でお差し支えないでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
66	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	文字形式について、JIS90 or JIS2004どちらでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
67	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	文字コードについて、ユニコードでお間違いないでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
68	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	データ形式について、受け渡しはCSV・Excel・PDFのうちどちらでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
69	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1	通知書作成・発送業務については業務時間の指定はないという理解で問題ないでしょうか	ご認識のとおりです。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
70	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P. 2	通知書の作成について、「同一戸籍、同一住所の場合は、4名を超える場合を除き1レコードにより通知情報を作成する」という理解ですが、認識相違ございませんでしょうか。貴市独自の方法を採用される場合は、詳細をご示してください。	ご認識のとおりです。
71	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P. 2	令和6年 10月31日時点での本籍数及び本籍人口をお示し頂いておりますが、令和7年度に大きな増減などございませんでしょうか。また、令和7年度の想定件数をお持ちでしたら、参考値としてご提供願います。	具体的な想定件数はありませんが、大きな増減は発生しないと考えております。
72	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P. 1	マイナポータルからの届け出方法について、図などを用いるとのことですが、図は国もしくは船橋市様よりご提供いただけますでしょうか。	市より提供出来る範囲であれば、提供いたします。
73	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P. 1	支給された本籍人データのうち ①大文字から小文字に修正する想定件数は何件でしょうか。 ②戸籍の異動の想定件数は何件でしょうか。 ③上記の作業場所、PC等機材は受託者が用意でしょうか。	①具体的な想定件数はありませんが、件数としてはそれほど多くないと考えております。 ②300件程度と想定しております。 ③受注者にてご用意ください。
74	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P. 1	異動したことを示す情報および移動先の情報はデータで支給いただけますでしょうか。データではなく紙の原稿支給、もしくは受託事業者で調べなくてはならないなどございますでしょうか。	市より提供いたします。 支給方法は協議のうえ決定いたします。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
75	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5. 業務内容（1）通知書の様式の作成、印刷・発送に向けた準備専用メールアドレスについて、アドレスやドメイン名のご指定はありますでしょうか。	アドレスやドメインの指定はありませんが、取得前に必ず市の承諾を得る必要があります。
76	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5. 業務内容（2）通知書の作成・印刷 市が提供する本籍人データ及び旧氏データとありますが、提供いただけるデータの項目やレイアウト、また文字フォントについて可能な範囲で現時点での想定をご教示いただけますでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
77	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5. 業務内容（3）通知書の発送 通知書の発送時期の指定はございますでしょうか。 また、一括での発送、分割での発送など指定はございますでしょうか。郵送料金も含んだ積算をするという認識で合ってますでしょうか。	発送時期については、現時点で未定ですが、契約締結から発送までは可能な限り迅速に遂行出来ることが望ましくと考えております。 一括もしくは分割での発送につきましては、協議の上、決定するため、現時点で想定発送回数は回答出来ませんが、可能な限り少ない回数で発送をする想定です。 なお、通知の郵送料金は市側が負担いたしますので、郵送料金を含めずに積算してください。
78	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	3. 履行場所 都道府県の指定はありますでしょうか。また、他の業務との共有スペースでも宜しいでしょうか。	都道府県の指定はございません。（日本国内に限る） 他の業務との共有スペースで作業する場合は、個人情報の取扱い等十分に配慮した上で、作業をしてください。
79	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5（4）再発送業務 再発送になる件数（比率）はどの程度を想定されてますでしょうか。	再送を強く希望する者がいた場合に再送をするため、ごくわずかであると想定しております。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
80	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	本籍人データの印字について、文字フォントの範囲外の文字（外字）が含まれている場合は、別途外字ファイルが提供されますでしょうか。それとも、全ての本籍人データの文字は提供いただく文字フォントの範囲内となりますでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
81	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	仮の振り仮名通知書の発送方法は、料金後納郵便の認識でよろしいでしょうか。	郵便局との調整によりますが、大量発送の郵便物として「料金別納」または「料金後納」の表示を想定しています。その他、バーコード付郵便物とし、区分郵便物としての発送が可能であるかなどについて、別途、調整させていただきます。
82	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	仮の振り仮名について、拗音・促音は全件大文字となっている状態でしょうか。それとも、大文字での記載の住民、小文字での記載の住民が混在している状態でしょうか。	概ね拗音・促音は小文字となっていますが、混在している場合もあるので、修正の上、印字となります。
83	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5.業務内容（3）通知書の発送についてですが、発送方法は普通郵便でよろしいでしょうか。	圧着ハガキでの発送を想定しております。
84	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5.業務内容（1）通知書の様式の作成、印刷・発送に向けた準備について、通知書の様式は指定がありますでしょうか。（圧着はがきや封書等）カラー色数の指定等もあればご教示ください。	Z折圧着ハガキ（紙面6面）、短辺148mm、長辺290mm、フルカラーでの仕上がりを想定しております。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
85	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5（1）②について 「市が住基ネットから取得した仮の振り仮名について、住民記録システムにおいて大文字と小文字の区別をされずに大文字で登録された拗音や促音であると考えられる文字を小文字に修正する。対応方法を策定の上、該当すると考えられるものを抽出し、市が修正を要すると決定したものについて、修正を行うこと。」とありますが、どの程度の修正を想定されていますでしょうか。	わずかであると想定しております。
86	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	5（4）②につきまして、市民様より再送を強くご希望いただいた場合は再送する旨が記載されておりますが、これまでの類似案件等の実績で想定されている数はありますでしょうか。	類似案件等の実績で想定している数はありません。
87	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5.（3）通知書の発送について、局出しを想定されている郵便局はありますでしょうか。市外や県外等でも問題ないでしょうか。	郵送料の負担軽減から船橋局・船橋東局分は持込みによる発送を想定しております。
88	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5. 業務内容 （1）通知書の様式の作成、印刷・発送に向けた準備 ①「マイナポータルからの届出の方法について、図などを用い、分かりやすい説明を盛り込むこと。」とあるが圧着はがきに記載する想定でしょうか。	ご認識のとおりです。
89	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5. 業務内容 （1）通知書の様式の作成、印刷・発送に向けた準備 ②市が住基ネットから取得した仮の振り仮名について」とあるが、受託者への提供はどのような方法を想定していますか。	データによる提供を想定していますが、データ形式は具体的に確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
90	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5.業務内容 (3) 通知書の発送(2)で作成した通知を発送する。とありますが、郵便などで発送する際の郵送費用については、委託費に含まれますか。	通知書の送料（郵便代）は、委託費に含まれません。別途、市側が負担いたします。
91	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1	5.業務内容(2) 通知書の作成・印刷について、市が提供する本籍人データ及び住基上の旧氏データの情報を印字するとありますが、いただける戸籍データは何になりますでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
92	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1	5.業務内容(3) 通知書の発送について、郵便区分けは5桁-3桁-2桁-雑でよろしいでしょうか	ご認識のとおりです。 なお、船橋局・船橋東局は分は持込みによる発送を想定しております。（5桁目）
93	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1	5(2) 通知書の作成・印刷について文字フォントについて、現段階で具体的な種類・名称をご教示いただけますでしょうか。また、外字フォントはどのような形で頂けるのでしょうか。	現時点では、具体的なデータ形式を確定していない為、確定次第、速やかに詳細情報を提供させていただきます。
94	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1	5.業務内容(3) 通知書の発送について、作業場所が自治体様の口座をお持ちの郵便局から離れている場合、他局差出申請のご対応は可能でしょうか。また、後納郵便ではなく、別納郵便(受託側で立替)の想定はございますでしょうか。	郵送料の負担軽減から、船橋局・船橋東局分は持込みによる発送を想定しております。 なお、別納郵便については問題ありません。 送料（郵便代）は市側が負担いたします。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
95	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1-2	5（3）通知書の発送、（4）再発送業務について 通知書の送料（郵便代）は、発注者（貴市）における負担という認識でよろしいでしょうか。	送料（郵便代）は市側が負担いたします。
96	業務仕様書A（通知印刷・発送）	P.1-2	5（3）通知書の発送、（4）再発送業務について 発注者（貴市）における指定（あるいは提携）の郵便局はありますか。	送料の負担軽減から、船橋局・船橋東局分は持込みによる発送を想定しております。 なお、別納郵便については問題ありません。 送料（郵便代）は市側が負担いたします。
97	業務仕様書A（通知印刷・発送）	-	音声バーコード等は受託側で生成するのでしょうか	ご認識のとおりです。
98	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5.業務内容(1)① 通知に必要なデータはいつ頃提供いただけるか？	現時点で、具体的な提供スケジュールはお示し出来ませんが、 契約締結からデータ提供までは可能な限り迅速に遂行出来る ことが望ましいと考えております。
99	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	5.業務内容(1)② 促音や撥音を修正するにあたって、修正が必要な振り仮名であると判断できる データを合わせて提供いただくことは可能か？	受注者側にて判断し、修正したものを市が確認するため、特段 判断材料になる資料等はありません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
100	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	②印刷・発送に向けた準備について 実際に修正するのは住基システム内ではなく、受領したデータ内について印刷対応前に修正対応を実施するということでしょうか。	ご認識のとおりです。
101	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	印刷から発送について、データ内の精査・修正、校正対応含めた印刷から郵便局持ち込みや発送回数や時期についての想定スケジュールについてご教示お願いできますでしょうか。	現時点での想定スケジュールは未定ですが、印刷から発送までや通知に係る業務は可能な限り迅速に遂行出来ることが望ましいと考えております。
102	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	通知書の発送について、複数回の場合も含めての最終発送時期の想定についてご教示お願いできますでしょうか。	令和7年6月上旬には全て発送を済ませる想定です。ただし、再送分等はこの限りではありません。
103	業務仕様書A（通知印刷・発送）	1	発送に関わる費用（郵券代）について、提案限度額内に含めますでしょうか。	含めません。 通知書の発送料（郵便代）は市側が負担いたします。
104	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	通知書の返戻場所は庁舎宛でしょうか。または受託者側指定箇所を想定されていますでしょうか。	不着通知書の返戻先は契約締結後に協議の上、決定いたします。仕様書に明記してあるとおり、受注者が宛先の誤り及びその原因の確認を行うにあたり、最も適した場所といたします。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
105	業務仕様書A（通知印刷・発送）	2	再発送業務について、実際の再発送に関する業務（戸籍情報システムの内容確認や職員様への内容確認、再発送準備としての封入封緘などの作業含む）について、住民戸籍課内の執務スペース（C&D業務場所）での対応可否についてご教示お願いできますでしょうか。	本処理についての必要性や具体的な方法が明確になっていないため、詳細についてはお示しできませんが、現時点では、管理簿を職員に引継ぎ、市において発送の判断をする必要があるものと考えています。 なお、戸籍住民課内の執務スペースでの対応については協議とさせていただきますが、窓口受付、マイナポータル案内業務を実施する業務スペースでの対応は、各業務に混乱が生じるものと考えております。
106	業務仕様書B（コールセンター）	1	業務体制・運用形態について 従事者のうち1名のリーダーについて、業務責任者や副責任者とは別人格でありあくまでも従事者の中からの位置付けでしょうか。または業務責任者か副業務責任者のどちらかを指していますでしょうか。	業務責任者、業務副責任者は別の人を配置いただく必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人でも可とします。
107	業務仕様書B（コールセンター）	2	7・受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により対応実績を報告させ、業務責任者が確認すると記載があるが、対象は毎勤務日の全件であるか	円滑な業務運営ができ、管理・報告が可能であれば別の方法での運営も問題ありませんが、その場合、対応実績の積み上げは月例の報告に必要なものと思われまますので、事前に内容を調整させていただくことになります。
108	業務仕様書B（コールセンター）	3	9・（1）②・業務の事前研修において知識の習得を行う対象に【戸籍・住民基本台帳事務に関する事項】があるが、関連法案が対象であるか	戸籍への振り仮名登録等業務に必要な関連する内容が対象となります。（関連法案のほか、本制度に係る全般的な説明ができることを求めます）
109	業務仕様書B（コールセンター）	1	フリーダイヤル、ナビダイヤルの制限は設けないとありますが、フリーダイヤルの場合の通話料は貴市負担の認識でよいでしょうか。	フリーダイヤルの場合の通話料は委託料に含まれます。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
110	業務仕様書B（コールセンター）	1	コールセンターの従事者について、他業務とのシェアードでの運営を想定しておりますがよろしいでしょうか。	業務運営に支障がなければ問題ありません。
111	業務仕様書B（コールセンター）	1	3. 履行場所「受注者にて用意すること。ただし、事前に市と協議すること。」について、船橋市外、千葉県外でも可能ですか。建物設備について、どのような条件がありますか。	日本国内であれば問題ありません。また、建物設備についても業務運営が円滑に行える設備であれば、特段条件はございません。
112	業務仕様書B（コールセンター）	1	（2）業務体制・運用形態「②業務席数はリーダーを含め最大10席とする。なお、問合せ件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。」について、増減させる場合、何日くらい前に指示を頂けるのでしょうか。	協議の上、決定する為、具体的な回答は現時点ではできません。
113	業務仕様書B（コールセンター）	1	【5 業務量及び運用形態】「（2）業務体制・運用形態」②業務席数はリーダーを含め最大10席とする。なお、問合せ件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。について、市から指示がない限り、基本最大数の10席を確保し運営する認識でしょうか。	ご認識のとおりです。
114	業務仕様書B（コールセンター）	1	【5 業務量及び運用形態】「（2）業務体制・運用形態」③問い合わせの電話番号は専用の電話番号を開設する。なお、開設する電話番号の種別について、フリーダイヤル、ナビダイヤルの制限は設けない。について、通信料も委託費に含める認識でお間違いないでしょうか。	ご認識のとおりです。フリーダイヤルの場合の通話料についても委託料に含まれません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
115	業務仕様書B（コールセンター）	2	【6 業務内容】「（1）基本的な業務」について、基本的には国・市から開示されている制度概要及びFAQ上の定型的な内容の回答のみを実施する認識でお間違いないでしょうか。 また「②以下の問い合わせについては、コールセンターでは回答を行わない」について、該当する項目については基本市側へエスカレーションし対応を仰ぐ認識でお間違いないでしょうか。	基本的にはご認識のとおり、国や市が開示している情報のほか、受注者が市と作成するFAQに従い回答をしていただきます。コールセンターで回答を行わないものの内、市の指示が必要と業務責任者が判断したもの等、特定の条件に該当する問い合わせについては、業務責任者より引継ぎを行った上で市が対応いたします。
116	業務仕様書B（コールセンター）	P. 4	応答率・サービスレベルについての記載がありませんが、そちらは考慮する必要はございますでしょうか。 (1)サービス指標 本業務の履行にあたっては、以下に示すサービス指標の目標値を達成できるよう努めること。なお、サービス指標については、業務を運営して行く中で、改善して行くものとする。	考慮する必要はあります。 8業務責任者及び従事者に求められる要件に記載があるとおり、一定の水準を満たす必要があります。
117	業務仕様書B（コールセンター）	P. 1	業務副責任者がリーダーを兼任することは許容されますでしょうか。	円滑な業務運営ができ、管理・報告が可能であれば問題ございません。
118	業務仕様書B（コールセンター）	P. 1	1人あたり6,720件とございますが、電話問合せの期間合計件数見込みを教えてくださいましてでしょうか。	最大10席を配席した場合、10倍の67,200件を見込み件数としています。
119	業務仕様書B（コールセンター）	P. 1	3. 履行場所 受注者にて用意すること。ただし、事前に市と協議すること。と記載がございます。 日本国内であれば、特に指定はないでしょうか。 セキュリティが担保されている場合、他の業務と同じ部屋で実施してもよろしいでしょうか。	日本国内であれば問題ありません。 業務運営に支障がなければ、他のコールセンター業務と同じ部屋でも問題ございません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
120	業務仕様書B (コールセンター)	P. 2	以下実績報告について、報告項目についての指定はございますでしょうか。 7. 対応実績 報告 受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により対応 実績 を報告させ、業務責任者が確認するとともに、当月の実績を毎月書面または電磁的方法でもって市に報告するものとする。	契約締結後、市との協議で決定します。
121	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	(2)業務体制・運用形態 電話とメール対応となっておりますが、フリガナ対応用のチャットボットを貴市Webページ内に設置することは可能でしょうか。	設置することは出来ませんので、電話とメール対応となります。
122	業務仕様書B (コールセンター)	P. 2	6. 業務内容 ④コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型的な 問合せ については問合せ 内容、対応内容等を所定の様式に記録すること。なお、個人情報 の聴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について予め市と協議すること。 と記載がございます。 全ての案件について、集計とのことですが、対応履歴は全件残す必要はございますでしょうか。また粒度としては、どの程度を想定していますでしょうか。	問い合わせの内容を業務履行前に予め分類化し、問い合わせ内容ごとに対応させていく形となります。ですので、対応履歴は全て残す必要はなく、どのような種類の問い合わせであったかが明確であれば問題ございません。ただし、トラブルが生じた案件等については、市への詳細な引継ぎが必要となるので、対応記録を全く残さなくていいというわけではございません。
123	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	通話録音について、特に指定はございませんが、録音装置は不要でしょうか。	仕様の中で定めておりませんので不要です。設置する場合は市との協議のうえ決定となります。
124	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	マイナポータル手続きについて、別途専用センターを用意しIVRで振り分けることは特に問題ないでしょうか？	仕様の中で定めておりませんので問題ありませんが、用意する前に市との協議し、決定となります。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
125	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	<p>5. 業務量及び運用形態 (2)業務体制・運用形態 ④電話の他、メールでの問い合わせも可能とし、専用のメールアドレスを設定すること。と記載がございます。</p> <p>設定するメールアドレスやメール共有システムに指定はありますでしょうか。</p>	指定はありません。
126	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	<p>(2)業務体制・運用形態 専用の電話番号を取得と記載がありますが、業務開始何か月前に取得する必要がありますでしょうか。 (印刷物の準備や告知時期もあるため、ご質問させていただいております)</p>	通知に電話番号の記載をするため、それまでに用意していただく必要があります。
127	業務仕様書B (コールセンター)	P. 2	<p>従事者は、他の業務とのシェアード対応(業務兼務)は可能でしょうか。</p>	業務運営に支障がなければ、他のコールセンター業務と同じ部屋でも問題ございません。
128	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	<p>「(1)業務量の見込み」に記載いただいている件数は、電話とメールの問い合わせ件数の合計値という理解でよろしいでしょうか。 1件当たりの対応時間は「15分」と記載がありますが、電話・メールどちらの場合も想定時間は同程度という認識でよろしいでしょうか。 もし処理時間の想定が異なるようでしたら、想定の問い合わせ割合と、各処理時間の想定をご提示お願いいたします。</p>	ご認識のとおりです。
129	業務仕様書B (コールセンター)	P. 1	<p>(2)業務体制・運用形態 処理件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。と記載がありますが、貴市が増席を指示した場合は増席分の費用を追加請求することは可能という認識でよろしいでしょうか。また増減の判断は実施にたいし何日前に展開がある想定でしょうか。</p>	市が席数増減の指示をした場合においても、原則変更契約はしない想定でおります。しかし、問い合わせの大幅な増加等があった場合は、この限りではありません。 なお、増減の指示日等については、協議のうえ決定をするので、具体的な回答は現時点ではできません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
130	業務仕様書B（コールセンター）	3	6. 業務内容（1）基本的な業務② コールセンターで回答を行わないものについては、現時点では全件職員様の方で折返し対応を実施される方針との認識で相違ないでしょうか。	コールセンターで回答を行わないものの内、市の指示が必要と業務責任者が判断したもの等、特定の条件に該当する問い合わせについては、業務責任者より引継ぎを行った上で市が対応いたします
131	業務仕様書B（コールセンター）	5	10. 品質要件（1）サービス指標 FAQで回答できない案内の件数のうち、5%を上回る場合は改善を行うとのことですが、FAQでは定義されていない一般的な回答なども含まれますでしょうか。改善を行うの意図としては、95%以上の回答をFAQ化するとのことになりますでしょうか。	一般的な回答は含まれません。 FAQで回答できない案内の件数が、5%以内に収まるようにFAQを更新していく必要があります。
132	業務仕様書B（コールセンター）	1	5. 業務量及び運用携帯 問い合わせ件数 1人当たり6,720件（10席配置時、1件につき対応時間を15分と想定） 上記の問い合わせ件数の根拠と計算式をご教示ください。	1時間あたりの処理件数(4件)×就業時間(休憩1h除く)(7時間)×就業日数(240日)より算出しています。
133	業務仕様書B（コールセンター）	1	3. 履行場所 都道府県の指定はありますでしょうか。また、他の業務との共有スペースでも宜しいでしょうか。	都道府県の指定はございません。 他の業務との共有スペースで作業する場合は、個人情報の取扱い等十分に配慮した上で、作業をしてください。
134	業務仕様書B（コールセンター）	1	5. (1) 業務料の見込み 1人あたり問合せ件数は期間中のトータル件数でしょうか。また、電話・メールの問合せ合計でしょうか。電話・メールの問合せ合計の場合には、件数の内訳を教えてくださいませんか。	電話・メールの合計件数となります。なお電話とメールの対応時間につきましては同一であるため、内訳の積算はしていません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
135	業務仕様書B（コールセンター）	1	5.（2）業務体制・運用携帯 フリーダイヤル・ナビダイヤルの指定はないとのことですが、船橋市以外の市外局番（03等）でも問題ございませんか？	基本的にはフリーダイヤルもしくはナビダイヤルとなります。 希望する電話番号がある場合は市との協議となります。
136	業務仕様書B（コールセンター）	1	「3. 履行場所」につきまして、距離制限はございますでしょうか。 （県内のみ、船橋駅から公共交通機関を使用して何分以内等）	日本国内であれば距離制限はございません。
137	業務仕様書B（コールセンター）	P. 1	5（2）業務体制・運用形態について 「②業務席数はリーダーを含め最大10席とする。なお、問合せ件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。」 とありますが、業務席数は市と受注者で予め協議のうえで増減とさせていただくことは可能でしょうか。 また、月単位でのスタッフィングは可能でしょうか。 理由としては、通年で10席確保することは費用的に難しいこと、また、日や週単位で即時にスタッフィングも難しいことが挙げられるためです。	業務席数は市と受注者で予め協議のうえで増減となります。 月単位でのスタッフィングが可能かどうかは、市と協議のうえとなります。
138	業務仕様書B（コールセンター）	P. 1	5（2）業務体制・運用形態について 「②業務席数はリーダーを含め最大10席とする。なお、問合せ件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。」 とありますが、座席を確保できない場合や応答率が著しく低下する等の事象があった場合、ペナルティはあるでしょうか。	ペナルティはございませんが、改善に努めてください。
139	業務仕様書B（コールセンター）	P. 4	10（1）サービス指標について 「FAQで回答できない案件の件数が受電件数のうち、5%を上回る場合は改善方法の検討・実施を行う」 とありますが、5%を上回った際にペナルティ等はあるでしょうか。	ペナルティはございませんが、改善に努めてください。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
140	業務仕様書B（コールセンター）	1	5業務量及び運用形態（2）① リーダーは業務責任者とは別となるか？別の場合、兼任はできるのか。	業務責任者、業務副責任者は別の人を配置いただく必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人であっても問題ございません。
141	業務仕様書B（コールセンター）	1	5（2）② 最大席数を10席とする、とあるが、契約締結後貴市の指示により10席より席を増やすことになった場合は変更契約を締結した上で増席する認識で良いか。	原則変更契約はしない想定しております。しかし、問い合わせの大幅な増加等があった場合は、この限りではありません。
142	業務仕様書B（コールセンター）	1	5（2）③ 電話番号の開設は市で行っていただけるものか受託者側が用意か。	受注者側にてご用意ください。
143	業務仕様書B（コールセンター）	1	5（2）④ ドメインの指定はあるか。	ドメインの指定はありませんが、取得前に必ず市の承諾を得る必要があります。
144	業務仕様書B（コールセンター）	2	6業務内容（1）④ 「分類ごとに集計する」とあるがどのような分類を想定しているか。	「通知について」「届出について」「マイナポータルの操作方法について」等、想定できる質問を分類化したものになります。今挙げたのはあくまでも一例であり、実際には更に細分化をする想定です。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
145	業務仕様書B（コールセンター）	2	6(4) 業務日報については日々提出を想定しているか。	円滑な業務運営ができ、管理・報告が可能であれば別の方法での運営も問題ありませんが、対応実績の積み上げは月例の報告に必要なものと思われるので、事前に内容を調整させていただくことになります。
146	業務仕様書B（コールセンター）	2	7 当月の実績の提出期限はいつか。	速やかに提出ください。概ね毎月5日までを目安とする想定です。
147	業務仕様書B（コールセンター）	3	8(2)① 電話対応中心にとあるが、コールセンターのみならず事務職として電話を利用していた方も対象と認識して良いか？	ご認識のとおりです。
148	業務仕様書B（コールセンター）	3	8(1)(2) 初回の研修については市が受託者に対して実施協力頂けるか。	可能な限りご協力します。
149	業務仕様書B（コールセンター）	3	8(2)⑤ PCの基本的な知識とは、例えばExcelでSUMアベレージ関数やグラフ等でどこまでできる想定か？またWord、パワーポイントやアクセスも同様にご教示頂きたい。	事業者様により使用するソフトウェアが異なると思いますが、本業務において必要となる情報提供のための文書作成や資料作成、メールなどを、WordやExcelといったOfficeソフトにより行う想定です。（Accessについても本業務において、事業者様側での資料作成などで必要であれば同様となります） なお、本業務においてプレゼンテーション資料を作成するような内容はございませんのでPowerPointの知識は不要と考えております。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
150	業務仕様書B（コールセンター）	3	8（4） 「従事者の交代要求」は雇用契約の期間満了をもつての交代を基本と考えて良いか。	業務の質が著しく低下し、契約で定められた水準を満たさない状況等を指す為、雇用契約の期間満了をもつての交代を指すものではありません。
151	業務仕様書B（コールセンター）	3	9（3）②研修成果とは具体的にどのようなものを提出する必要があるか。	研修の際に使用した資料及び研修参加者一覧となります。
152	業務仕様書B（コールセンター）	1	問い合わせ件数にはメール対応も含まれておりますでしょうか。 含まれていない場合、メールの想定件数についてもご教示いただきたく存じます。	含まれます。
153	業務仕様書B（コールセンター）	1	メールでの問い合わせについて、ドメインの指定はありますでしょうか。	ドメインの指定はありませんが、取得前に必ず市の承諾を得る必要があります。
154	業務仕様書B（コールセンター）	3	研修実施報告書は、指定のフォーマットや項目がありますでしょうか。	特段の指定はありませんが、内容や項目については事前に市と協議の上、決定いたします。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
155	業務仕様書B（コールセンター）	1	5. 業務量及び運用形態（2）④メールの対応については電話対応と兼務で対応可能でしょうか。メール対応の専任を立てる必要がありますか。	兼務でも構いません。
156	業務仕様書B（コールセンター）	1	5. 業務量及び運用形態 （2）業務体制・運用形態 ①「従事者のうち1名をリーダーとし」とあるが、リーダーと業務責任者の兼務は可能でしょうか。	業務責任者、業務副責任者は別人格である必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人であっても問題ございません。
157	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	7. 受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により対応実績を報告させ、業務責任者が確認すると記載があるが、対象は毎勤務日の全件であるか	円滑な業務運営ができ、管理・報告が可能であれば別の方法での運営も問題ありませんが、対応実績の積み上げは月例の報告に必要なものと思われるので、事前に内容を調整させていただくことになります。
158	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	8（3）②・戸籍・住民基本台帳事務に関する基礎的な知識を有していることと記載があるが、関連法令が対象であるか	届出窓口受付・マイナポータル案内業務に必要な関連する内容が対象となります。（関連法案のほか、本制度に係る届書受領・確認、マイナポータル支援に必要な説明ができることを求めます）
159	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	9（1）②・業務の事前研修において知識の習得を行う対象に【戸籍・住民基本台帳事務に関する事項】があるが、関連法案が対象であるか	届出窓口受付・マイナポータル案内業務に必要な関連する内容が対象となります。（関連法案のほか、本制度における市の対応状況、手続きの説明に必要な情報提供ができることを求めます）

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
160	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	3. 履行場所について、市役所から移動時間はどのくらいの場所になりますか？スタッフが使用できる駐輪場はありますか？	履行場所は船橋市役所内となります。駐輪場の用意はございません。
161	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	【6 業務内容】（5）予約制への対応について、予約受付方法及び管理方法はどのように想定されていますでしょうか。	現時点で予約制を採用することは確定ではありません。窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。
162	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 1	②振り仮名届出及びマイナポータルからの届出案内の窓口は原則3窓口設置するものとする。 と記載がございます。 来庁者数、混雑具合の傾向によって窓口数は増減させるとのことですが、窓口は最大何席増席可能でしょうか。	執務スペースの広さの関係で、大幅な増席は想定しておりません。
163	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 1	窓口数について、上限はございますでしょうか？ また案内係については1名配置となっておりますが、こちらは混雑状況に合わせて追加する想定は必要でしょうか？	原則3窓口設置となります。上限について明確な設定はございませんが、執務スペースの広さの関係で、大幅な増席は想定しておりません。 案内係につきましては、混雑状況などから協議の上で増員する想定です。
164	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 1	業務副責任者がリーダーを兼任することは許容されますでしょうか。	業務責任者、業務副責任者は別の人を配置いただく必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人であっても問題ございません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
165	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 1	窓口設置場所は、市役所本庁舎1階戸籍住民課1箇所のみを想定されていらっしゃるのでしょうか。 可能であれば、窓口設置場所とあわせてレイアウト図をご提供いただけませんかでしょうか。	窓口設置場所は船橋市役所内の会議室1部屋のみを想定しております。 レイアウトに関しては、契約締結後協議となりますので、現時点では提供できません。
166	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）		窓口・案内係のバリアフリー対応について、貴市にて対応方針のようなものはございますでしょうか。	市において明確な対応方針はございませんが、丁寧な対応をお願いいたします。
167	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）		履行場所に発券機、呼び出しのための放送設備などは設置可能でしょうか？ また、履行場所は戸籍窓口と同じフロアになりますでしょうか？	履行場所に発券機、呼び出しのための放送設備を設置することはできません。 履行場所は船橋市役所11階の会議室を想定しています。
168	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 2	(5) 予約制への対応 振り仮名届出について予約制を採用することとなった場合は、予約の管理を行う。と記載がありますが予約取得の対応を実施するのは貴市職員様対応という認識でよろしいでしょうか。 また契約締結後に予約対応を実施すること且つ受託者で実施することが決定した際には追加費用の請求をすることは可能でしょうか。	現時点で予約制を採用することは確定ではないので、窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。
169	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 1	(2) 業務体制・運用形態 選定したリーダーについては発券機及び記載台付近に案内係として配置しないこととありますが、届出案内の窓口の案内係として配置することは可能でしょうか。	可能です。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
170	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P.1	想定届出件数 約23,000件（通知発送数のうち、約10%から届出があると想定）と記載がありますが、これは非本籍地が発送した通知を受け、窓口が届出される件数は含まれていない件数という認識でよろしいでしょうか。	非本籍人も含めた想定件数となります。
171	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	6. 業務内容（5）予約制への対応 予約制を採ることとなった場合とありますが、導入を検討されている予約システム等があるとの意になりますでしょうか。予約の管理が受託者の業務に含まれる可能性があるとして理解しておりますが、どのようなシステム等を用いて管理するかなど現時点での想定や可能性があればお示しいただけますでしょうか。	現時点で予約制を採用することは想定しておらず、窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。
172	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	4	10. 品質要件（1）サービス指標 記載漏れや誤記等の件数漏れを全体処理数の1%未満とのサービス指標となっておりますが、月間を通じての総件数のうちのミスの割合が1%以内でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
173	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	5. 業務量及び運用形態（2）業務体制・運用形態① 従事者のうち1名をリーダーとありますが、業務共通仕様書③では各業務に業務責任者を配置とあります。 リーダーと業務責任者は同一という認識でよろしいでしょうか。	業務責任者、業務副責任者は別の人を配置いただく必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人であっても問題ございません。
174	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	6. 業務内容（5）予約制への対応 予約の管理とは、具体的にどのような業務でしょうか。 また、その際に必要な受注者準備物品があればご教示下さい。	現時点で予約制を採用することは確定ではありません。 窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
175	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	「（5）予約制への対応」とありますが、窓口への来庁を事前予約で受け付けるということでしょうか。	ご認識のとおりです。
176	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	業務仕様書D（届書入力・スキャン）p.1についても同一質問です。 3. 履行場所 船橋市指定箇所とありますが、1箇所でしょうか。	ご認識のとおりです。 履行場所は船橋市役所内となりますが、CとDは別の場所となります。
177	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	5. 業務量及び運用形態（2）②に原則3窓口設置とありますが、1窓口=1名以上配置の認識で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
178	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P.1	5（2）②について 振り仮名届出及びマイナポータルからの届出案内の窓口は原則3窓口設置するものとする。とありますが、窓口1名+リーダー1名の2名体制が要件という認識で相違ないでしょうか。	窓口3名となります。そのうち1名をリーダーとしてください。
179	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P.1	5（2）①について 「従事者のうち1名をリーダーとし」との記載があるが、これは「業務統括責任者、業務責任者」とは異なる認識でよいでしょうか。	異なることが望ましいが、業務に影響がなければ同一にすることは妨げません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
180	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 2	6（1）振り仮名届出に係る窓口での相談対応について、市役所職員様でないと回答ができない相談事項が発生した場合は市役所職員様にエスカレーションをしてもよろしいでしょうか。	市職員でないと回答ができないと判断した場合には、市職員に引継ぎを行っていただければと思います。
181	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	P. 2	6（4）（5）について「DV等支援措置対象者への対応」、「予約制への対応」について運用方法や、予約管理システム等の協議を事前に行うことは可能でしょうか。	可能です。
182	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	3 指定箇所において、ロッカーや休憩室を利用させていただくことは可能か。	従事者専用の休憩室等やロッカーはございませんが、市との協議の上、執務スペース内に休憩場所等を設けることは可能です。
183	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	5. (2)② 当日の突発的な欠勤に対して許容いただけるか。（2名で運用の日など）	業務の質を低下させることなく業務運営できる範囲であれば問題ありません。
184	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	5. (2)③ 案内係は昼休憩の間不在でよいか。	案内係は必ず1人いるようにしてください。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
185	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	5. (2)④ 窓口数を増やす場合、案内係を窓口対応にしてもよいか。（その間、案内係は不在）	案内係は必ず1人いるようにしてください。
186	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	6. (2)② 戸籍情報システムを扱うにあたり、アカウント発行のためなど、事前に従事者登録が必要か。 また従事者の申請から何日ぐらいで使用可能となるか。 使用者の人数など条件はあるか（統括責任者も登録可能か）	戸籍情報システムを利用するにあたっては、同意書を提出していただきます。 同意書を記入いただければ、即日で利用できます。 人数の上限はございませんが、戸籍情報システムを利用する必要がある方のみ権限を付与します。
187	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	6. (5) 予約制となった場合のコマ数や時間など、どのような想定をしているか。 また、コマ数や予約時間帯について協議は可能か。	現時点で予約制を採用することは確定していないので、窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。
188	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	6(5) 予約制になった場合の予約方法の検討はあるか？予約システム等を利用する場合は市が用意で考えて良いか。	現時点で予約制を採用することは確定していないので、窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。 なお、市で予約システムの用意はいたしません。
189	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	6. (7) 業務日報の提出時間締切はあるか。日次で報告の認識で良いか。	原則、日次での報告を想定しています。 提出時間については、事前に協議させていただきます。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
190	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	8(2)① 窓口業務等の経験は行政機関に閉じず、民間の受付窓口等や受付案内業務の経験者も対象と考えられるか。	対象と考えられます。
191	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	8(3)② 戸籍・住民基本台帳事務に関する基礎知識とはどのような基準をイメージされているか。	窓口受付を円滑に行える程度を想定しており、戸籍への振り仮名登録等業務に必要な関連する内容や関連法案のほか、本制度に係る全般的な説明ができることを求めます。
192	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	3	9.(3)② 研修成果とは具体的にどのようなものを提出する必要があるか。	研修の際に使用した資料及び研修参加者一覧となります。
193	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	4	10品質要件②サービス指標の目標値ミスとなる判断基準はあるか。	10①正確性の確保に示しているとおりです。
194	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	4	10(1)② ミスが1%以内におさめられなかった場合の、受託者側の対応で何か必要なものはあるか。	サービス指標が1%以内に留めるような改善を受注者側が提案等をし、努める必要があります。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
195	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	窓口業務と入力業務の業務履行場所は同じ場所をご想定でしょうか。	別の場所となります。
196	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	1	業務体制・運用形態について 従事者のうち1名のリーダーについて、業務責任者や副責任者とは別人格でありあくまでも従事者の中からの位置付けでしょうか。または業務責任者か副業務責任者のどちらかを指していますでしょうか。	従事者の中から選出していただきます。 なお、業務責任者、業務副責任者は別の人を配置いただく必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人であっても問題ございません。
197	業務仕様書C（窓口受付・マイナポータル支援）	2	予約制への対応について コールセンターでの予約対応のほか、Web上での予約申請などのサービス運用も想定してよろしいでしょうか。	現時点で予約制を採用することは確定ではないので、窓口の混雑等で予約制が採用となった際に、市と協議の上、決定します。
198	業務仕様書D（届書入力・スキャン）	3 4	7・受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により対応実績を報告させ、業務責任者が確認すると記載があるが、対象は毎勤務日の全件であるか 8（3）②・戸籍・住民基本台帳事務に関する基礎的な知識を有していることと記載があるが、関連法令が対象であるか 9（1）②・業務の事前研修において知識の習得を行う対象に【戸籍・住民基本台帳事務に関する事項】があるが、関連法案が対象であるか	円滑な業務運営ができ、管理・報告が可能であれば別の方法での運営も問題ありませんが、対応実績の積み上げは月例の報告に必要なものと思われるので、事前に内容を調整させていただくことになります。 また、知識や研修については、戸籍への振り仮名登録等業務に必要な関連する内容が対象となります。（関連法案のほか、本制度に係る全般的な説明ができることを求めます）
199	業務仕様書D（届書入力・スキャン）	1	業務時間が午後6時～午後9時とありますが、戸籍システムへの入力業務は職員様業務終了後しか実施できない認識でよかったですでしょうか。	ご認識のとおりです。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
200	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	【5 業務量及び運用形態】(2) 業務体制・運用形態 ①業務席数は最大3席とする。なお、処理件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。 について、市から指示がない限り、基本最大数の3席を確保し運営する認識でしょうか。	席数の増減については、市からの指示の他、事業者からの提案を受け、増減する場合もございます。
201	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	【6 業務内容】(7) スキャン済み届書の整理及び保管 について、保管方法はクリアファイルにまとめキャビネット等へ保管する認識でしょうか。その場合クリアファイル、キャビネット等は市側にて準備頂く認識でしょうか。	保管方法については検討中ですが、保管に係る事務用品類は市側で用意する予定です。
202	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 2	提出書類に不備があった場合、届出人へ連絡するとありますが、連絡方法は電話でしょうか。通知を送る場合、通知書は貴市にて作成いただけるのでしょうか	基本的に電話での連絡を想定しています。
203	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 2	住所に相違がある場合などは住所地の自治体に電話照会を行い確認する必要がありますでしょうか	当該業務時には不要です。
204	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	平日午後6時から午後9時と記載がありますが、午後6時以前は入力業務は不可ということでしょうか。	ご認識のとおりです。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
205	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	履行場所「船橋市 指定箇所」と記載がありますが、船橋市役所内という想定でしょうか。現段階で想定されている場所や建物名等がございましたらご教示いただけませんでしょうか。ご指定の場所では、社内業務用のPC/連絡用の携帯電話の持ち込みなどは可能でしょうか。	船橋市役所戸籍住民課内の想定です。社内業務用のPC/連絡用の携帯電話の持ち込む場合は、事前に市の承認を得る必要があります。
206	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	平日午後6時から午後9時と記載がありますが、午後6時以前はシステム上の制約で入力できないということでしょうか？	システム上の制約ではありません。
207	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 2	電話対応についての記載がありませんが、他の市区町村への照会対応などは貴市職員様にてご対応いただき、受託者は入力作業のみ対応するという想定で問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
208	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 3	6. 業務内容 (7)スキャン済み届書の整理及び保管 届書の受領日ごとに受領番号順に届書を整理し、保管する。 とありますが、スキャン済み届書の保管場所は貴市で準備可能でしょうか	市側にて用意します。
209	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 3	(7)スキャン済み届書 の整理及び保管 届書の受領日ごとに受領番号順に届書を整理し、保管する。 とありますが、保管場所は貴市庁舎内にご用意頂けるのでしょうか。 また、受託者側で特別用意する物はございますでしょうか。(鍵付きのコンテナ等)	市側にて用意しますので、受注者側で用意していただく必要はございません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
210	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	1件につき処理時間を5分と想定と記載がありますが、こちらの算出根拠をご教示いただけますでしょうか。	市職員が届書を入力・スキャンする際にかかる時間を算出根拠としています。
211	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	(2)業務体制・運用形態 処理件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。と記載がありますが、貴市が増席を指示した場合は増席分の費用を追加請求することは可能という認識でよろしいでしょうか。また増減の判断は実施にたいし何日前に展開がある想定でしょうか。	市が席数増減の指示をした場合においても、原則変更契約はしない想定しております。しかし、問い合わせの大幅な増加等があった場合は、この限りではありません。 なお、増減の指示日等については、協議のうえ決定をするので、具体的な回答は現時点ではできません。
212	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 3	(4)入力の内容の確認 (1)から(3)までの入力にあたっては、入力した内容が確認できるように帳票として出力すること。と記載がありますが、貸与された戸籍端末から帳票出力が可能という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
213	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 3	(6)住民基本台帳法第9条第2項通知 住所地宛てに住民基本台帳法第9条第2項通知を送付する。とありますが、受託者にて発送対応が発生するという認識でよろしいでしょうか。	住民基本台帳法第9条第2項通知はシステムに準備されており、電文にて送信する為、市で対応いたします。
214	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	4. 業務時間 全期間において、18～21時の業務運営でとし、9時～18時での業務実施は不可でしょうか。	ご認識のとおりです。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
215	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	5	9. 研修 (1) 業務の事前研修 業務従事者に現地のシステムデモ画面操作研修や現場環境を確認させて頂くような現地研修はさせて頂くことは可能でしょうか。	可能ですが、研修を開催できる回数には制限があります。
216	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	3. 履行場所 指定箇所とありますが、船橋市役所庁舎内という認識で宜しいでしょうか。	ご認識のとおりです。
217	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	5. 業務量及び運用形態 (2) 業務体制・運用形態① 従事者のうち1名をリーダーとありますが、業務共通仕様書③では各業務に業務責任者を配置とあります。 リーダーと業務責任者は同一という認識でよろしいでしょうか。	業務責任者、業務副責任者は別人格である必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同人格であっても問題ございません。
218	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	6. 業務内容 について、返信が来ていない方の確認や返信催促は必要でしょうか。	通知された振り仮名が自らの認識と一致している方は、期間内に届出をしなくても、通知された振り仮名がそのまま戸籍に記載されます。このことから、返信が来ていない方の確認や返信催促は不要と考えています。
219	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	「6. 業務内容」の「(2) マイナポータル～」⑦につきまして、添付書面の不足等により届出人に連絡をする際の電話は市役所でお持ちの番号をお借りできるのでしょうか。もしくは、受注者側で用意する必要がございますでしょうか。	事業者様の業務体制にもよりますが、コールセンターから架電対応いただくことを想定しております。 なお、処理に判断を要する不備に係る連絡は市職員にて行います。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
220	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	5 (2) 業務体制・運用形態について、 本業務従事者は、業務委託仕様書©における (窓口受付・マイナポータル支援) 業務従事者との兼務は許容されるでしょうか。	兼務は可能ですが、業務時間につきましては、法令等を遵守した体制としてください。
221	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	5 (2) 業務体制・運用形態について 「①業務席数は最大3席とする。なお、処理件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。」 とありますが、席数の増減について、人員配置の都合上、1ヶ月前までにご指示をいただくことは可能でしょうか。	協議のうえ決定をするので、1ヶ月前までなど具体的には現時点では回答できません。
222	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 1	5 (2) 業務体制・運用形態について リーダー1名 (従事者)、従事者2名の合計3名体制の認識であっておりますでしょうか。	ご認識のとおりです。
223	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 3	6 (6) について 「住民基本台帳法第9条第2項通知を送付」とありますが、こちらは届出人に対し、決裁処理完了の旨を書面にて通知するという認識でよろしいでしょうか。	「住民基本台帳法第9条第2項」につきましては、市区町村に対し通知するものであり、届出人に通知するものではありません。
224	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	P. 3	6 (7) スキャン済み届書の整理及び保管について 保管場所 (個人情報を取り扱うため鍵付きの保管庫など) は発注者にてご用意いただけますでしょうか。	発注者にて用意します。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
225	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	4. 業務時間内においては、貴市職員様がどなたかいらっしゃる認識で良いか。(受託側従事者のみになることはないか。)	ご認識のとおりです。
226	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	4 システム利用停止日は業務が無い認識でよいか？また、停止日はいつか？	ご認識のとおりです。 停止日については未定です。
227	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	5(2)① 最大席数を3席とする、とあるが、契約締結後貴市の指示により3席より席を増やすことになった場合は変更契約を締結した上で増席する認識でよいか。	市が席数増減の指示をした場合においても、原則変更契約はしない想定しております。しかし、問い合わせの大幅な増加等があった場合は、この限りではありません。
228	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	6(2)② 添付書類は1件につき何枚程度の想定か。	届書の内容によって変動しますので、明確な回答はできません。
229	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	6(2)③ 補記用紙とは具体的にどのようなものか。	届書に不備があった場合に補足をするための用紙です。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
230	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	6(4)(5) システムへの入力方法及びスキャン方法について、貴市より研修を行っていただくことは可能か。	可能ですが、研修を開催できる回数には制限があります。
231	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	6(4) 出力とWチェックの頻度はどのくらいか。	全ての届書について行うものです。
232	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	6(4) 窓口以外で届出された届書の画像情報を印刷した紙は、入力後どのように処理するのか	法務省より処理方法が示されていないため、現時点では回答ができません。
233	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	6(11) 業務日報については日次報告の認識か。	ご認識のとおりです。
234	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	8(2)① 案内業務の経験とあるが入力やスキャンの事務業務の経験が必要と考えて良いか。	届書入力・スキャン事務業務の経験があれば望ましいが、十分な研修が受けられていれば問題はございません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
235	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	8(2)② 関連法令に関連する実務に精通とは何年間の実務経験などの想定あるか。	具体的な年数の想定はございません。
236	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	4	10品質要件 1枚スキャンするのにかかる時間、スキャン要件等はあるか。	届書1枚につき、スキャンは5分程度の想定です。 スキャンする届書の様式等に関しては法務省より提示されていないので未定です。戸籍情報システム等の設定につきましては、市で対応させていただきます。
237	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	5	10(1)② ミスが1%以内におさめられなかった場合の、受託者側の対応で何か必要なものはあるか。	サービス指標が1%以内に留めるような改善を受注者側が提案等をし、努める必要があります。
238	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	業務時間18:00~21:00とありますが、コールセンターや窓口との連携にあたっては同じ時間帯の履行時間の方が望ましいかと思いました。こういった背景でこちらの時間になったのでしょうか。	戸籍情報システム及び端末台数の関係で、日中業務時間帯は本業務を行うだけのスペースの用意が出来ないことから、履行時間を18:00~21:00としました。
239	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	業務体制・運用形態について 従事者のうち1名のリーダーについて、業務責任者や副責任者とは別人格でありあくまでも従事者の中からの位置付けでしょうか。または業務責任者か副業務責任者のどちらかを指していますでしょうか。	業務責任者、業務副責任者は別人格である必要がありますが、業務責任者とリーダー、業務副責任者とリーダーが同一人であっても問題ございません。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
240	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	添付書面の不足等により直ちに受理できない場合の届出人への連絡については、D業務の執務スペース内での対応となりますでしょうか。またはコールセンターへ情報連携し、コールセンター対応とすることも検討可能でしょうか。	処理に判断を要する不備に係る連絡は市職員にて行いますが、形式的な不足書類の連絡は業務に含まれます。事業者様の業務体制にもよりますが、コールセンターから架電対応いただくことを想定しております。
241	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	3. 履行場所 「船橋市指定箇所」とあるが、「届出窓口受付・マイナポータル案内業務」と同一箇所という認識で良いか。もしくは隣接した場所になるか。離れている場合、窓口で受領した届出書を、届出入力・スキャン業務の履行場所に運び入れる(引き継ぐ)作業が発生するが、その作業は発注者が対応する想定でよいか。	履行場所は船橋市役所内となりますが、CとDは別の場所となります。
242	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	3. 履行場所 船橋市が指定する箇所のフロアレイアウトをお示しいただけるか	本業務につきましては、船橋市役所戸籍住民課内にて職員が業務を行っている執務スペースの一部を区切って作業いただく想定となりますが、具体的なレイアウトは決まっておりません。
243	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	1	5. 業務量及び運用形態 「想定届出件数 約23,000件」とあるが、窓口への持参、郵送、マイナポータルそれぞれの程度の比率で想定していますか。	マイナポータルの届出を70%、25%を窓口、5%を郵送によるものと想定しております。(通知物の利用案内、コールセンターへのお問い合わせやご来庁者をマイナポータルでの手続きをご案内することを前提とした見込み数となります)
244	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	2	6. 業務内容 (2) マイナポータル又は郵送により届け出られた届書の入力業務 「⑦②の工程の結果、添付書面の不足等により直ちに受理できない場合は、届出人に連絡」とあるが、連絡はコールセンターから行う想定か、あるいは届出入力・スキャン業務の従事者にて行う想定でしょうか。	不備書類の取り扱いに関する項目です。処理に判断を要する不備に係る連絡は市職員にて行いますが、形式的な不足書類の連絡は業務に含まれます。事業者様の業務体制にもよりますが、コールセンターから架電対応いただくことを想定しております。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
245	業務仕様書D (届書入力・スキャン)	3	<p>6. 業務内容 (6) 住民基本台帳法第9条第2項通知 受理した届出の決裁処理完了後、住所地宛てに住民基本台帳法第9条第2項通知を送付する。とあるが、通知書の書式や封筒は発注者からご提供いただけますか。 封筒を受託者が用意する場合、封筒の仕様をお示しいただきたい。 また郵送料は発注者にて負担となりますか。</p>	<p>本処理に係る通知書の書式はシステムに準備されており、電文にて送信するため封筒は不要です。 作業といたしましては、送信に係る確認作業を想定しております。</p>
246	実施要領	2	<p>6. 参加申込方法 (1) 提出書類 類似業務実績についてでございますが、業務内容に記載がございます、下記の業務に類似した業務の契約書のご提出を想定させていただいておりますが、よろしいでしょうか。ご教示ください。(例. マイナポイント登録支援業務等)</p> <p>①通知書作成・発送業務②コールセンター業務 ③届書窓口受付・マイナポータル案内業務④届書入力・スキャン業務</p>	<p>問題ございません。</p>
247	実施要領	P3	<p>提案上限額について、契約時の予定額を示すものではなく、事業の規模を示すためのものと記載がありますが、提案内容の見積金額が記載金額を超えて提案を行っても問題ないでしょうか</p>	<p>問題ございませんが、評価基準にあるとおり、配点に影響を及ぼす可能性があります。</p>
248	実施要領	3	<p>5. 参加資格 「④直近5年間において、 地方自治体等にて同種又は類似業務の受注 実績があること。」について、 「同種又は類似業務」とは、業務内容①～⑤の業務の種別のことを指すのか、それとも、戸籍関連の業務のことを指すのかどちらでしょうか。</p>	<p>挙げさせていただいた業務以外にも、地方自治体等にて請け負った業務実績であれば問題ございませんが、業務内容①～⑤の業務いずれかが含まれている実績であることが望ましいです。 ただし、【スキャン業務】については限定的な事務処理となりますので同一案件とならないことも想定いたしております。 (業務システムへの入力作業に付随する読み込みを作業となります。)</p>
249	実施要領	2	<p>【5 参加資格】「④直近5年間において、 地方自治体等にて同種又は類似業務の受注実績があること。」 について、類似案件とは同一業務内で【窓口業務】【コール業務】【入力業務】【スキャン業務】【印刷業務】全てを網羅していなくても問題ないでしょうか。(複数案件に跨るなど)</p>	<p>一業務において全てを網羅している必要はございません。 特に、【スキャン業務】については限定的な事務処理となりますので同一案件とならないことも想定いたしております。(業務システムへの入力作業に付随する読み込みを作業となります。)</p>

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
250	実施要領	P. 3	提出制限枚数や、フォントサイズはご指定なし、ということで問題ございませんでしょうか。	頁数に制限はございません。 フォントサイズの指定もございません。
251	実施要領	P. 3	ただし、提案者が4者を超える場合は書類選考による一次審査を行い、一次審査の上位4者 による二次審査（プレゼンテーション）を行う。 と記載がございます。 書類選考というのは、提案書及び御見積による審査という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
252	実施要領	4	10. 提案方法（1）提出書類 提案書のページ制限はございますでしょうか。 また、制限がある場合、A3用紙を折り込む場合は2ページ分の閑散になりますでしょうか。	頁数に制限はございません。
253	実施要領	3	10. 提案方法（1）提出書類 提案書の頁数の上限はありますか。 また、両面印刷でもよろしいでしょうか。	頁数に制限はございません。 両面印刷でも問題はございません。
254	実施要領	3	10. 提案方法（1）提出書類 提出書類の副本は、社名などのマスキングは必要でしょうか。	必要となります。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
255	実施要領	1	1業務の概要、(5) 履行期間について 報告業務等もありますが、履行期間と契約期間は異なるのでしょうか。 契約期間(いつからいつまで)が決まっている場合は、ご教示いただけますでしょうか。	履行期間と契約期間は異なります。 契約期間については、履行期間の前後も含めた期間となります。 なお、契約期間は受託候補者と協議のうえ決定しますが、一部契約については令和7年3月中に行う予定です。
256	実施要領	3	提案者が4者を超える場合は書類選考による一次審査実施について、その場合の結果公表の目安はいつ頃のご予定となりますでしょうか。	一次選考結果通知につきましては、1月末頃を予定しています。 なお、結果については、各事業者様に通知を行うものとし、公表はいたしません。 また、審査の経緯及び内容についての問合せも応じられません。
257	その他		届出の方法は郵送・窓口・マイナポータルでそれぞれどれほどの割合で見込まれていますでしょうか。	マイナポータルの届出を70%、25%を窓口、5%を郵送によるものと想定しております。(通知物の利用案内、コールセンターへのお問い合わせやご来庁者をマイナポータルでの手続きをご案内することを前提とした見込み数となります)
258	その他		各作業に記載頂いている「〇席」について、配置する人員数を削減できると判断した場合、もしくはより多くの配置が必要であると判断した場合は人員数を変更しご提案は可能でしょうか。	提案可能です。
259	その他		各業務を実施する場所のレイアウトや平面図、広さなどをご教示いただくことは可能でしょうか。 受託者が休憩や荷物を置く場所等をお借りすることは可能でしょうか。	窓口受付・マイナポータル支援業務については、会議室を1部屋用意しております。広さは4.5m×6m程度です。レイアウトについては協議の上、決定します。 届書入力・スキャン業務につきましては、船橋市役所戸籍住民課内にて業務履行となりますが、具体的な執務スペースは決まっておりません。 なお、従事者専用の休憩室等を別途設けませんが、執務スペース内に休憩場所等を設けることは市との協議の上、決定します。

No.	文書名	ページ	質問	回答 ※記入しないこと
260	その他		通勤場所（船橋指定箇所内）にて駐輪場を利用することは可能でしょうか。	利用できませんので、公共交通機関をご利用ください。
261	その他		業務の進捗管理やコールセンターとの連携のため、庁舎内とは別接続回線前提での別PC端末(スマートフォン端末含む)の持ち込みは可能でしょうか。	可能ですが、持ち込む機器については、事前に市の承認を得る必要があります。